



FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FATECS
CURSO: ADMINISTRAÇÃO
ÁREA: GESTÃO E DESENVOLVIMENTO

BENEFÍCIOS DO PROGRAMA APRENDIZ BANCO DO BRASIL

RAISA FERNANDA DE SOUZA BEZERRA
2080170/4

PROFESSORA ORIENTADORA:
Carolina Lopes Araujo

Brasília/DF, 29 de Outubro de 2010

BENEFÍCIOS DO PROGRAMA APRENDIZ BANCO DO BRASIL

Trabalho de Curso (TC) apresentado como um dos requisitos para a conclusão do curso Administração de Empresas do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Professor Orientador:
Carolina Lopes Araujo

Banca examinadora:

Prof.(a): Carolina Lopes Araujo
Orientador

Prof.(a):
Examinador (a)

Prof.(a):
Examinador (a)

Brasília/DF, 29 de Outubro de 2010

BENEFÍCIOS DO PROGRAMA APRENDIZ

BANCO DO BRASIL

Raisa Fernanda de Souza Bezerra*

RESUMO

O artigo traz conceitos de desenvolvimento pessoal e social e de responsabilidade social das empresas, mostrando como a união destes três fatores levou à criação do Programa Aprendiz Banco do Brasil. E como este programa vem colaborando para o crescimento pessoal e profissional de jovens de baixa renda familiar, através da inserção no mercado de trabalho.

Palavras chave: desenvolvimento pessoal e social, responsabilidade social das empresas, Programa Aprendiz Banco do Brasil.

ABSTRACT

The article presents the concepts of personal and social development and corporate social responsibility, showing how the union of these three factors led to the creation of the Apprentice Program of Banco do Brasil and how this project has been cooperating with the personal and professional growth of young people from low income by entering the job market.

Key-words: personal and social development, corporate social responsibility, Apprentice Program of Banco do Brasil.

*Raisa Fernanda de Souza Bezerra, estudante do 6º semestre de Administração noturno do Uniceub, orientada pela professora Carolina Lopes Araujo.

INTRODUÇÃO

Com o objetivo de implantar nas empresas atitudes cada vez mais socialmente conscientes é importante conhecer projetos que viabilizem esta ação. Além de analisar como as organizações promovem, assim, o desenvolvimento da sociedade. Por isso, o estudo dos benefícios trazidos pelo Programa Aprendiz Banco do Brasil, com escopo comparativo, torna-se relevante. Os resultados da pesquisa mostrarão que através de projetos sociais como o Programa Aprendiz Banco do Brasil, as empresas podem colaborar para o desenvolvimento pessoal e profissional de jovens de origem humilde. Levando, ainda que de maneira indireta, o desenvolvimento para as comunidades onde inseridas.

A Responsabilidade Social das Empresas é um tema que tem cada vez mais despertado interesse. As empresas que adotam uma gestão a partir de políticas socialmente responsáveis são atores diretos do desenvolvimento econômico e social do país. A RSE vem sendo encarada como uma nova postura por parte das empresas que tem como compromisso principal o desenvolvimento da sociedade, por se considerarem responsáveis pelos problemas coletivos (POMPEU, 2010).

São ações como práticas de RSE que resultam no desenvolvimento social, favorecendo a evolução da sociedade, por meio do desenvolvimento do capital humano e do capital social. Assim, desenvolvimento social só ocorre quando todos que compõem a sociedade são beneficiados (FRANCO, 2002). Ou seja, projetos como o Programa Aprendiz Banco do Brasil contribuem para o desenvolvimento social. Já que os jovens de comunidades carentes são beneficiados por serem incluídos na sociedade através da inserção no mercado de trabalho. Por consequência, as demais pessoas que compõem a sociedade também saem ganhando. O Programa ajuda a formar cidadãos conscientes de seus direitos e responsabilidades para com a sociedade e para com os indivíduos que a compõem.

Este artigo é um estudo de caso que tem como objetivo geral analisar quais os benefícios ocasionados pelo Programa Aprendiz Banco do Brasil. Os objetivos específicos do trabalho são: mostrar como o Programa Aprendiz Banco do Brasil ajuda no desenvolvimento pessoal dos jovens participantes, avaliar se o Programa traz benefícios para a sociedade e, identificar quais fatores podem contribuir para a melhoria deste Programa.

A justificativa para a realização deste trabalho é a tentativa de mostrar para as empresas a importância de práticas socialmente responsáveis. E que resultam na melhoria da imagem da empresa. O estudo do Programa Aprendiz Banco do Brasil servirá de inspiração para outras organizações implantarem projetos que ajudem jovens carentes. No caso de empresas que já possuem projetos parecidos com o Programa Aprendiz Banco do Brasil, o estudo servirá de exemplo para possíveis mudanças e melhorias. A pesquisa também é relevante na medida em que seus resultados poderão contribuir para a revisão e aperfeiçoamento do programa, já que foram detectados pontos a serem melhorados. A pesquisa também se justifica por se tornar material de conhecimento científico sobre um assunto cada vez mais estudado, podendo contribuir para pesquisas futuras.

Este artigo tem como propósito responder a seguinte pergunta: quais os benefícios gerados pelo Programa Aprendiz Banco do Brasil para os jovens participantes?

O artigo se dividirá em duas partes. Na primeira parte será apresentada, através de uma pesquisa bibliográfica, a diferença entre os conceitos de educação e escolarização e a importância da educação para a formação de cidadãos conscientes. A teoria ajudará a verificar possibilidades da melhoria da sociedade por meio da educação. A promoção de ações educativas para jovens de comunidades carentes resulta na sua inclusão social, sendo este o princípio apresentado pelo Programa Jovem Aprendiz. Na fundamentação teórica são também apresentados os conceitos de desenvolvimento pessoal e desenvolvimento profissional. Discute-se, ainda, como o Programa Jovem Aprendiz impacta no desenvolvimento dos jovens. Também é importante discorrer sobre o papel do trabalho na vida dos jovens e avaliar os resultados da adoção, por parte das empresas, de práticas sociais para o desenvolvimento dos indivíduos.

Na segunda parte do artigo é apresentada a análise qualitativa do estudo de caso do Programa Aprendiz Banco do Brasil. O estudo contou com entrevistas realizadas com quatro jovens aprendizes participantes do Programa, que trabalham no CSO Brasília (Centro de Suporte a Operações, sede Brasília). Foram feitas perguntas a fim de identificar, principalmente, a importância do Programa Aprendiz Banco do Brasil para os seus participantes e quais mudanças ocorreram na vida dos jovens ao ingressarem no Banco do Brasil. Com isso, buscou-se atingir os objetivos geral e específicos, além de responder a pergunta central da pesquisa.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Educação

A educação é um fator fundamental para o desenvolvimento da sociedade. Porém, educação não necessariamente está associada à escolarização. Segundo o dicionário Aurélio (2000), escolarização significa submeter-se ao ensino escolar, a freqüentar escola. Já o conceito de educação, para o dicionário Aurélio (2000), significa “processo de desenvolvimento da capacidade física, intelectual e moral da criança e do ser humano em geral, visando à sua melhor integração individual e social”. Nascimento (2003) enfatiza que os dois conceitos não são sinônimos, quando afirma que educação vem sendo constantemente associada à escolarização, levando as pessoas a confundirem os dois conceitos.

Essa confusão leva a conclusões errôneas, pelas quais se presume que quem não estudou na escola não tem educação, e por isso não tem valor para a sociedade. Essa visão acarreta sérios problemas, já que leva a práticas de discriminação social em relação aos indivíduos que não freqüentaram a escola. O resultado é a desvalorização da experiência e, conseqüentemente, desvalorização do portador do saber, o qual nem sempre se desenvolve no ambiente escolar (NASCIMENTO, 2003).

Por outro lado, acredita-se que pessoas com certo grau de escolaridade devem ter noção de compromisso social e ajudar na socialização dos conhecimentos aos quais elas tiveram acesso, a fim de promover a diminuição de atitudes discriminatórias.

Sendo assim, as pessoas que se propõem a promover um trabalho educativo devem ter a consciência do acima exposto, para que as suas práticas não colaborem ainda mais para disseminar o preconceito. A partir desta crítica, é defendida a idéia de que

toda ação educativa, para que seja válida, deve, necessariamente, ser precedida tanto de uma reflexão sobre o homem como de uma análise do meio de vida desse homem concreto, a quem se quer ajudar para que se eduque. O homem se torna nesta abordagem, o sujeito da educação (MIZUKAMI, 1986).

Outra associação muito comum diz respeito à relação entre educação e cidadania, que neste caso realmente são interdependentes. Uma forma de exercer cidadania é quando o portador do saber se propõe a compartilhar do conhecimento adquirido com outras pessoas que não têm o mesmo acesso às informações. E, diferentemente de escolarização, cidadania está diretamente relacionada à educação. A partir disso divulga-se a idéia de que sem educação não existe cidadania. Segundo Freire (2001), uma prática educativa comprometida resulta no desenvolvimento do exercício da cidadania.

Desta forma, buscando promover uma educação eficiente, deve-se adotar uma visão de homem enquanto sujeito, entendendo que a ação educativa é capaz de abordar a relação do indivíduo com a sua realidade social, proporcionando construção de uma consciência social. Por esta visão, acredita-se que educação e cidadania se unirão para promover as transformações que a sociedade precisa.

O Programa Jovem Aprendiz

Foi pensando na educação como possibilidade de melhoria da sociedade e inclusão social de jovens carentes que foi publicado em 02/12/2005, no Diário Oficial da União, o Decreto nº 5.598/2005, que tem como finalidade garantir o correto cumprimento do Programa Jovem Aprendiz.

O Programa Jovem Aprendiz é um projeto que tem como missão preparar os jovens que são vítimas de exclusão social, permitindo acesso ao mercado de trabalho, a fim de garantir uma oportunidade de capacitação e inclusão social com empregabilidade. O projeto visa à melhoria da sociedade por meio do exercício de aprendizagem e cidadania por parte dos jovens participantes do projeto.

O contrato de aprendizagem, segundo disposições do artigo 17 do Decreto nº 5.598/2005, é um contrato especial de trabalho em que o empregador assegura ao jovem maior de 14 anos e menor de 24 anos, inscrito em programa de aprendizagem através de uma instituição sem fins lucrativos, uma formação profissional compatível com sua capacidade física, moral e psicológica.

Este programa ajuda, principalmente, no desenvolvimento pessoal e social dos jovens carentes, que, geralmente, vivem à margem da sociedade. Segundo Marques (1983), crescimento pessoal

é o desabrochar de potencialidades que em meio favorável, permitem a atualização de talentos e o desenvolvimento de habilidades trazendo, como consequência, a expansão do eu individual em níveis progressivos e integrados de compreensão e aceitação do mundo e de si mesmo.

Marques (1983) também afirma que as condições para o crescimento do indivíduo dependem, ao mesmo tempo, das dimensões percebidas por ele do mundo interno e do mundo externo. As dimensões do mundo externo estão delimitadas pelo contexto sócio-cultural, pelo meio em que o indivíduo se encontra e suas relações com outros indivíduos, sendo assim, até certo ponto, objetivas e controláveis. Enquanto as dimensões do mundo interno tratam da intimidade de cada um, sendo menos tangíveis, mas igualmente importantes e decisivas.

O Programa atinge tanto as dimensões de mundo interno quanto de mundo externo dos jovens. Em relação ao mundo externo, tenta expandir o universo dos jovens, permitindo que eles tenham acesso a outra realidade social e tecnológica. Visa à alavancagem de descobertas no campo cognitivo. Já com relação às dimensões de mundo interno, trata-se da busca da melhoria da capacidade psicológica e moral dos jovens, através da ajuda de outras pessoas para lhes mostrar valores éticos e desenvolver a capacidade de comunicação para um acompanhamento no avanço psicológico.

O crescimento pessoal tem como maior objetivo tornar a pessoa mais independente, mais capaz de orientar sua vida e suas decisões. Uma criança nasce totalmente dependente e incapaz de tomar suas próprias decisões, precisando de ajuda, que na maior parte das vezes vem dos pais. Mas com o passar do tempo o jovem passa a assimilar comportamentos de pessoas que estão a sua volta. O que faz a diferença na vida de um jovem é quem são as pessoas em que eles se espelham para o processo de crescimento pessoal (MARQUES, 1983).

Os jovens que participam do Programa têm acesso a pessoas bem sucedidas profissionalmente. Nas quais podem espelhar seus atos e comportamentos, a fim de conquistarem semelhante espaço no mercado de trabalho. Esta é uma importante função do Programa Jovem Aprendiz.

O bem-estar de uma pessoa depende, também, das suas realizações, de como vem progredindo e chegando a ser a pessoa que deseja se tornar. Ausubel (1978) denominou por satélites aquelas pessoas que se comportam de acordo com o comportamento das pessoas que admiram. Por isso, é importante que os jovens

tenham sempre perto bons exemplos, que podem ser dados pelos próprios pais ou pelas pessoas que compõem seu ciclo de amizades.

Para Marques (1983), é possível que um indivíduo auxilie na educação do outro, buscando a promoção do desenvolvimento pessoal de ambos, como tentativa de auxílio ao crescimento, tanto do educador quanto do educando. Para isso, é necessário o desenvolvimento da capacidade de participação social e identificação dos papéis sociais assumidos pelos indivíduos em diferentes circunstâncias. A aquisição de um papel social envolve a capacidade de identificar os direitos, deveres e expectativas de desempenho esperados em cada situação. Assim, é necessário mostrar para o jovem o seu papel como filho, estudante, trabalhador e amigo, para que ele saiba exatamente quais são seus direitos e deveres e quais são as expectativas geradas em cada papel que ele desempenha frente à sociedade. Então, o que cada jovem percebe, pensa e sente em uma dada situação de inter-relacionamento, é crucial para imprimir o significado daquilo que ele faz.

A influência dos vários grupos sociais como família, amigos, escola, trabalho, constituem o material para o desenvolvimento de valores e significados. Porém, para Rotter (1954), não são apenas as expectativas dos outros que influenciam o comportamento de cada jovem, mas também as suas próprias expectativas em relação aos resultados e conseqüências de seu comportamento.

Na formação do jovem, é muito importante a escolha de uma pessoa-modelo, que para Marques (1983) é a pessoa escolhida por seu desempenho em determinados eventos. Isto estimula os jovens a procurarem um comportamento semelhante ao da pessoa que admiram, incorporando, ao mesmo tempo, suas atitudes e valores. Assim, a identificação se torna um poderoso instrumento de aprendizagem, com o poder de modificar comportamentos e costumes que perduram e se tornar um meio de revitalização para o crescimento e o desenvolvimento pessoal.

Como comportamentos indesejáveis são conquistados através da observação e imitação de outros indivíduos que representam modelos anti-sociais, o incentivo à observação e aprendizagem de modelos pro-sociais podem modificar o comportamento e a visão de mundo e sociedade dos jovens, levando-os a se espelharem em modelos de personalidades de sucesso profissional e social (MARQUES, 1983).

Sendo assim, o trabalho tem um papel importantíssimo na vida dos jovens, como meio de desenvolvimento pessoal. É através do trabalho que os jovens de comunidades carentes vêem uma oportunidade de ascensão social através de meios lícitos. Muitas vezes o crime oferece atrativos para os jovens que vivem em comunidades carentes e sem perspectivas, então se faz necessária a criação de condições para que as mesmas vantagens oferecidas na criminalidade sejam também oferecidas através do trabalho honesto (NOVAES e VANNUCHI, 2004).

A colaboração intersetorial, em que várias empresas aderiram ao Programa Jovem Aprendiz, vem apresentando uma estratégia eficiente de políticas de inclusão social através da oportunidade de ingresso ao mercado de trabalho por parte dos jovens de famílias carentes.

Para Costa e Vidal (2008), a inserção no mercado de trabalho para jovens que vivem à margem da sociedade exige a adoção de alguns princípios metodológicos, como o favorecimento à elevação da escolaridade, estimulando os jovens a investir em seu processo de aprendizagem, a fim de possibilitar desenvolvimento de diálogos.

Também é fundamental para inserção do jovem no mercado de trabalho a complementaridade do processo de educação com projetos de inclusão social. O jovem a ser inserido deve ser estimulado a participar de outros projetos, ampliando sua chance real de superação em relação à miséria e a pobreza.

O engajamento da família também é muito importante no processo de elevação da auto-estima e cidadania do jovem. A articulação em rede por meio de empresas e órgãos governamentais juntamente com instituições sociais, assim como uma política integrada de diversos programas e projetos de geração de trabalho e renda direcionados especificamente para jovens, torna a inserção destes indivíduos no mercado de trabalho e na sociedade factível.

O jovem precisa ser estimulado a formular um projeto de vida. Definir um plano de desenvolvimento profissional e pessoal orientado por profissionais é fundamental no processo de inserção social. Já que o jovem tem a ajuda de alguém especializado para orientá-lo, torna-se mais fácil o processo de formação pessoal e profissional quando ele tem uma guia a seguir.

Assim, algumas empresas resolveram adotar uma mudança na postura do empresariado e resolveram agir de acordo com a vida em sociedade, sendo, também, responsáveis pelos problemas coletivos. Nesse sentido, algumas empresas

adotaram o Programa Jovem Aprendiz como forma de ajudar jovens carentes em seu desenvolvimento pessoal através do trabalho e inserção no mercado de trabalho.

Na maioria das vezes os jovens enfrentam problemas quanto ao primeiro emprego, já que são freqüentes as exigências de experiências profissionais anteriores. Porém, para os jovens que participam do Programa este se torna um problema superado, já que na condição de aprendizes não é exigida experiência anterior e em caso de admissão futura eles já terão experiência comprovada em currículo.

Para os jovens que se encontram em situação de pobreza, o trabalho se torna de extrema importância para sua subsistência e, muitas vezes, de sua família. O trabalho para os jovens com idade entre os 15 e 24 anos é também uma forma de adquirir independência financeira necessária para se sentirem cidadãos autônomos, além de impactos positivos na construção de sua auto-estima. Assim, o Programa se apresenta como um meio de esses jovens conseguirem respeito frente à sociedade.

O trabalho, na vida dos jovens carentes, também tem o papel fundamental de ocupação do tempo e da mente, dificultando a possibilidade de cometerem infrações. Assim, quanto mais possibilidade de empregos e empenho em inserir mais jovens carentes no mercado de trabalho, menos indivíduos estariam envolvidos em atos ilícitos. O trabalho também possibilita o amadurecimento mais rápido por parte dos jovens (MARQUES, 1983).

Responsabilidade social empresarial

As empresas que vêm adotando políticas de responsabilidade social são atores diretos do desenvolvimento econômico e social do país. Segundo Pompeu (2010), os primeiros registros de postura socialmente responsáveis por parte das empresas data de antes da década de 90, quando estas começaram a ter um importante papel nos problemas sociais, devido às transformações ocorridas no setor econômico. E desde então, a Responsabilidade Social vem sendo encarada como uma nova postura por parte das empresas que firmaram o compromisso de agir buscando o desenvolvimento de toda a sociedade ao se considerarem também responsáveis pelos problemas coletivos, e deste modo contribuindo para a sustentabilidade de toda a sociedade. Uma iniciativa de responsabilidade social expõe a crença da empresa de que a alavancagem de seus resultados virão, desde

que adotem princípios que contribuam para uma melhoria da sociedade. Na visão da autora,

A necessidade de iniciativa da política pública na criação de oportunidades sociais tem importância crucial. Como já discutido, no passado dos atuais países ricos encontramos uma história notável de ação pública por educação, serviços de saúde, reformas agrárias, etc. o amplo compartilhamento dessas oportunidades sociais possibilitou que o grosso da população participasse diretamente do processo de expansão econômica (POMPEU, 2010).

Desenvolvimento social é a evolução da sociedade, representada pelo capital humano, e como as pessoas que compõem a sociedade se relacionam. Ou seja, o capital social. Para Franco (2002), desenvolvimento social só ocorre quando todos que compõem a sociedade são beneficiados.

Deste modo, ações socialmente responsáveis colaboram para o desenvolvimento social. No caso do Programa Jovem Aprendiz, especificamente, os participantes se beneficiam ao terem uma grande contribuição para sua formação pessoal, social e profissional. Já as empresas se beneficiam pela contribuição para a consolidação da imagem institucional como referência em responsabilidade social por meio do desenvolvimento efetivo do Programa.

Dados do IBGE mostram que a distribuição de renda no Brasil é uma das piores do mundo. O trabalho se torna o meio mais viável para se constituir riqueza ou simplesmente para promover o mínimo de dignidade aos indivíduos. Com o contato com empresas grandes e com os seus funcionários, os jovens carentes vêem uma oportunidade de crescer e de participar de um projeto de inclusão social. Assim, o trabalho é tanto benéfico para os jovens carentes quanto para toda a sociedade. Já que através dele uma grande quantidade de jovens com tempo ocioso está sendo tirada das ruas para ingressar no mercado de trabalho. E isso contribui para a formação pessoal e profissional dos jovens. Além de traduzir-se em melhoria para toda sociedade. Provoca impactos positivos na formação de uma imagem socialmente consciente por parte das empresas. Nota-se, portanto, que os diversos *stakeholders* são beneficiados por programas da espécie.

MÉTODO DE PESQUISA

O artigo trata-se de um estudo do tipo exploratório, com base em pesquisa bibliográfica e documental que apóia o estudo de caso.

Segundo Gil (2002), a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar mais familiaridade com o problema ou constituir hipóteses. Ou seja, este tipo de trabalho tem como objetivo principal o aprofundamento de idéias ou a descoberta de intuições. A pesquisa exploratória tem um planejamento bastante flexível, que na maioria dos casos envolve pesquisa bibliográfica ou estudo de caso.

A pesquisa bibliográfica, para Gil (2002), é uma consulta baseada em material já elaborado, constituída principalmente de livros e artigos científicos. “A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente” Gil (2002).

Já o estudo de caso é um tipo de pesquisa muito utilizada nas ciências sociais. É o estudo detalhado e exaustivo de um ou poucos objetos, permitindo um amplo e profundo conhecimento (Gil, 2002). O estudo de caso “é encarado como o delineamento mais adequado para a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto real” (Yin, 2001).

A pesquisa teve como fonte dados primários coletados a partir de entrevistas com os participantes da pesquisa, no caso os jovens inseridos no programa aprendiz Banco do Brasil. Além de consulta a dados secundários como fontes bibliográficas e documentais.

A técnica de coleta de dados desta pesquisa baseia-se em entrevistas parcialmente estruturadas, quando a entrevista “é guiada por relação de pontos de interesse do entrevistador vai explorando ao longo do seu curso” (Gil, 2002). A realização de entrevistas para levantamentos de dados deve considerar duas fases fundamentais: a especificação dos dados que se quer obter e a escolha e confecção das perguntas. Feitas as entrevistas, o entrevistador deve guiar-se por algum roteiro para organização dos dados obtidos (GIL, 2002).

O estudo foi aplicado no período de outubro, na cidade de Brasília, com quatro menores aprendizes do Banco do Brasil. Os entrevistados são jovens com idade entre 15 anos e 16 anos e 10 meses de idade, participantes do programa Aprendiz Banco do Brasil. Eles desempenham jornada diária de aprendizagem de 4 horas, fixadas sem sobreposição de turnos. Ao longo da semana, quatro dias são

destinados à aprendizagem prática por meio de atividades em serviço no Banco do Brasil. E um dia da semana é destinado à aprendizagem teórica, que se trata da capacitação realizada na Entidade Sem Fins Lucrativos em que o jovem é cadastrado.

Conforme documentos internos do Banco do Brasil, atualmente, existem 5.201 vagas para jovens aprendizes na empresa. Porém, apenas 4.494 estão preenchidas. No Distrito Federal a dotação é de 654 vagas para uma lotação de apenas 466. Estes números mudam constantemente, já que diariamente novos adolescentes são contratados e alguns contratos chegam ao seu termo final em todo o Brasil.

Foram realizadas entrevistas semi estruturadas com cada um dos aprendizes que participaram do estudo. Eles responderam às perguntas em reuniões individuais com o entrevistador. As entrevistas tiveram, em média, duração de quinze minutos. Foram feitas perguntas pessoais e sobre o cotidiano dos participantes como: idade, série que está cursando na escola, renda familiar, quantas pessoas moram na casa com ele, como está o rendimento escolar e quais matérias eles gostam mais. Também foram feitas perguntas relacionadas ao Programa Aprendiz Banco do Brasil e perspectivas futuras como: o que eles esperam ao sair do programa, que carreira eles pretendem seguir, o que o programa mudou em suas vidas e o que alterou em suas atitudes com relação à família e à sociedade. Segundo Gil (2008),

Pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação.

As respostas dadas à entrevista foram registradas através de gravação eletrônica para que fosse preservado o ponto de vista exposto pelos entrevistados.

Após a coleta de dados, a fase seguinte da pesquisa é a análise e interpretação. Estes dois processos, apesar de conceitualmente distintos, aparecem sempre estreitamente relacionados. A análise tem como objetivo organizar e sumariar os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação. Já a interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos. (GIL, 2008)

Por se tratar, também, de um estudo de caso, será feita uma análise qualitativa dos dados obtidos. Segundo Gil (2008), para este tipo de análise “não há

fórmulas ou receitas predefinidas para orientar os pesquisadores”. Miles e Huberman (*apud* GIL, 2008) apresentam três etapas que devem ser seguidas para a análise dos dados, são elas: redução, exibição e conclusão/verificação.

Na redução dos dados é feita uma seleção e posterior simplificação dos dados que aparecem na pesquisa de campo. Nesta etapa é necessário escolher as categorias, de modo que os dados sejam agrupados e organizados para que as conclusões sejam construídas e verificáveis.

Já a exibição é a organização dos dados selecionados, a fim de possibilitar a análise das semelhanças e divergências dos conteúdos obtidos. Além do seu inter-relacionamento. A apresentação dos dados obtidos através das entrevistas com os aprendizes será constituída em forma de texto, de modo a exibir as análises de forma organizada.

E, por fim, a conclusão será uma revisão a fim de considerar o significado dos dados, seus padrões, diferenças e explicações, cujo objetivo será tentar responder o problema de pesquisa e alcançar os objetivos propostos.

APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Sobre o Programa Aprendiz Banco do Brasil

O Programa Aprendiz Banco do Brasil é um programa de aprendizagem que visa à preparação de adolescentes da rede de escolas públicas e pertencentes às famílias de baixa renda. Por meio de sua formação para a cidadania e do seu desenvolvimento pessoal, profissional e social para o mercado de trabalho. Também pretende promover a melhoria da qualidade de vida dos adolescentes de famílias com baixa renda, já que o exercício da atividade de aprendizagem é produtiva e remunerada.

O Programa tem como objetivo cumprir com a legislação da aprendizagem, além de contribuir para a formação pessoal, social e profissional do aprendiz. A finalidade é torná-lo apto para o mundo do trabalho, considerando que o jovem está em desenvolvimento pessoal. Além de colaborar para o crescimento juvenil por meio da inserção do adolescente no mundo do trabalho. O Programa busca não somente incluir e instruir, mas também formar cidadãos conscientes de sua capacidade, direitos e deveres. Tem como objetivo principal instruir o jovem para que ele seja

atuante no seu contexto sócio-cultural, autor da sua própria história e tomador de decisões vida. Outro objetivo do Programa é despertar no aprendiz um comportamento ético, solidário e de cidadania, contribuindo assim para a sua formação integral.

O Programa Aprendiz também auxilia na contribuição para a consolidação de uma imagem institucional como referência em responsabilidade social por meio do desenvolvimento efetivo do programa. Além de cumprir com o compromisso pactuado na Agenda 21 BB.

O Banco do Brasil busca, por meio do Programa Aprendiz, dar a oportunidade para jovens vindos de famílias que possuem baixa renda. Para isso, os contratos são baseados nos seguintes critérios: faixa etária para contratação de quinze anos a quinze anos e dez meses, e renda familiar de até meio salário mínimo regional per capita. São preferidos jovens de família beneficiada por programas sociais do governo federal destinados à população de baixa renda. Já que a família já passou por entrevistas e foi comprovada a necessidade de auxílios desenvolvimento, recrutados na rede de escolas públicas e que tenham bom aproveitamento e frequência regular na escola.

Esses jovens participantes do Programa contam com uma bolsa auxílio de um salário mínimo, mais auxílio alimentação no valor de duzentos reais e vale transporte. Por ser um contrato especial, a aprendizagem tem prazo de vigência máximo de dois anos, sem renovação. O ingresso efetivo dos empregados no Banco do Brasil se realiza apenas por meio de concurso público.

Para o correto cumprimento do Programa e auxílio ao aprendiz, é nomeado um funcionário comissionado da unidade de lotação do aprendiz, para a tarefa de orientar e acompanhar as atividades do aprendiz durante a sua permanência no Banco. Assim, cabe ao orientador contribuir para a inserção tranqüila do aprendiz no ambiente de trabalho, além de colaborar para o estreitamento do relacionamento entre o jovem, seus familiares e o Banco do Brasil. Cabe ao orientador fornecer todas as informações acerca do Programa para o aprendiz, além de explicar o que os colegas de trabalho e a instituição esperam do jovem, tanto no âmbito pessoal quanto no âmbito profissional. O orientador busca garantir, através do Programa Aprendiz Banco do Brasil, que o jovem adquira uma formação integral compatível com o seu desenvolvimento físico, moral e psicológico, zelando pela atribuição de

atividades em serviço e aprendizagem prática de acordo com a capacidade do jovem, através do acompanhamento do desempenho dele.

Além do orientador, também é fundamental que os demais funcionários estimulem e contribuam para o processo de aprendizagem do jovem. Orientando-o, de forma direta ou indireta, em relação aos aspectos de conhecimento e de comportamento. Desta forma, eles contribuem para a formação integral dos aprendizes para o mercado de trabalho e o bom convívio na dependência em que trabalham.

A fim de preparar e capacitar profissionalmente os jovens, durante o Programa Aprendiz Banco do Brasil, os aprendizes são submetidos a vários cursos e treinamentos. Participam desde cursos sobre teoria bancária e prática bancária, além de cursos de microinformática básica e cursos de profissionalização. Fica a critério do orientador do aprendiz e demais funcionários da unidade, a participação do adolescente em outras atividades de aprendizagem teórica sem custos para o Banco.

É fundamental que se desenvolva uma boa relação entre o orientador, o aprendiz e todos os funcionários do setor ao qual o aprendiz se vincula. Os setores do banco também são denominados “dependência”.

As atividades práticas desempenhadas pelo aprendiz no Banco do Brasil são classificadas de baixa, média e alta complexidade. São consideradas atividades de baixa complexidade protocolar e movimentar documentos entre setores, cuidar da reposição e organização do material de expediente, e demais atividades que auxiliam na manutenção da organização da dependência. Já as atividades de média complexidade consistem em executar tarefas internas de expedição e recebimento de correspondências, auxiliando no arquivo de documentos e processos. Enquanto as atividades de alta complexidade consistem em realizar pré-atendimento a clientes ou usuários, restrito a ambientes internos e desde que não implique em manuseio ou movimentação de valores. É proibida ao aprendiz a execução de qualquer atividade em ambiente externo à unidade.

Ao final do contrato, espera-se que o aprendiz seja capaz de ingressar no mercado de trabalho com capacitação básica e, principalmente, com um desenvolvimento pessoal considerável.

Análise e discussão dos dados

Para avaliar quais os efetivos resultados do Programa Aprendiz Banco do Brasil, foram realizadas entrevistas, com quatro participantes do programa, escolhidos pelo critério de acessibilidade. Os adolescentes entrevistados são: Samilha de 15 anos, que ingressou no Programa há cerca de 2 meses; Elias, também de 15 anos, que participa do Programa há 4 meses; Sidney de 16 anos, participante do Programa desde abril de 2010, ou seja, está no programa há cerca de 6 meses; e Jéferson, dos entrevistados o mais antigo, com contrato de aprendizagem há um pouco mais de 1 ano. Todos trabalham no CSO (Centro de Suporte a Operações) do Banco do Brasil, localizado no S.I.A. trecho 3, na cidade de Brasília.

Inicialmente foi perguntado sobre a estrutura familiar: quantas pessoas vivem na mesma casa, como é o comportamento com os pais, e se gostam de freqüentar a escola. A realidade dos jovens entrevistados é muito diferente. Samilha vem de uma família bastante humilde e com recursos bem restritos, mas com um bom clima familiar, de muito respeito. Na casa de Samilha moram ela, os pais e uma irmã, com quem, segundo a jovem, tem um relacionamento bastante harmonioso. Elias está passando por um momento difícil de dissolução familiar, em que seus pais estão se divorciando e ambos lutam pela guarda do rapaz, o que tem resultado em baixa auto-estima e desmotivação do aprendiz para cumprir suas tarefas. Sidney mora apenas com a mãe e os dois tem um bom relacionamento. Jéferson também mora apenas com a mãe, mas o seu irmão mais velho está preso por tráfico de drogas o que ocasionou sérios problemas familiares. Esse jovem testemunha que apesar de gostar muito de trabalhar no Banco do Brasil, as pessoas que compartilham da sua realidade tem apenas o crime como alternativa para ascensão social.

Através das respostas dadas sobre estrutura e relacionamento familiar, foi percebido um padrão para as perspectivas futuras em relação à carreira profissional e ao desenvolvimento pessoal. Quando perguntada que perspectivas Samilha tem para a sua vida ao terminar o contrato do Programa Aprendiz Banco do Brasil, ela respondeu:

Eu acho que vai mudar a minha vida, as pessoas aqui gostam de ajudar, muitos já me prometeram emprego quando eu completar 18 anos e acabar o meu contrato. Eu quero trabalhar como vendedora em loja no shopping ou como bancária, se eu passar no concurso é claro.

A resposta de Elias foi bem diferente da de Samilha:

Sinceramente eu não sei. Meu pai trabalha de garçom em um restaurante no plano e eu sempre achei que ia acabar fazendo o mesmo. Claro que eu quero passar no concurso do Banco e continuar trabalhando aqui quando completar 18 anos, mas não acho que eu vou conseguir.

Sidney, que afirmou que sempre conversa com a sua mãe sobre o que é melhor para o seu futuro e respondeu:

Eu quero terminar o colégio, passar na UnB e fazer engenharia da computação. Gosto muito de trabalhar no Banco, mas quero aprender a desenvolver programas e softwares, como eu aprendi no curso de informática avançada.

E Jéferson respondeu:

Acho muito difícil que eu passe no concurso do Banco. Lá no meu bairro ou você ganha dinheiro sendo traficante ou como cobrador de ônibus. É claro que eu não quero ser traficante, mas tenho medo de não ter uma opção melhor.

Ficou claro que para os jovens com um melhor relacionamento e estrutura familiar, as perspectivas para o seu futuro eram boas, com incentivo, por parte dos familiares, da construção de uma carreira profissional. Sidney e Samilha mostraram interesse em buscar um bom emprego, tendo o Programa Aprendiz Banco do Brasil como principal fator motivador para o seu desenvolvimento pessoal e profissional. Enquanto Elias e Jeferson, que enfrentam problemas em casa e não experimentam um bom clima familiar, enxergam o Programa como uma ótima experiência, mas não como uma possibilidade de carreira. Para Elias e Jeferson, o seu futuro e carreira profissional já foram determinados pelo seu contexto social.

Quando perguntados se gostam de trabalhar no Banco do Brasil e qual a melhor parte de participar do Programa Aprendiz Banco do Brasil, a resposta de todos é bem parecida. Basicamente para todos, a melhor gratificação por terem ingressado no Programa foram as pessoas que conheceram, os cursos que fizeram e as experiências novas que vivem cada dia. Para todos, trabalhar no Banco é muito

bom e ajudou no desempenho no colégio, ajudando também nos relacionamentos interpessoais. Todos afirmaram que eram muito tímidos e que com o passar do tempo, com a ajuda das colegas de trabalho e dos assistentes sociais da entidade em que participam das práticas teóricas, se tornaram pessoas mais desenvoltas e autoconfiantes.

E, por último, foi perguntado o que efetivamente o Programa Aprendiz Banco do Brasil mudou na vida dos jovens. Para Samilha, houve uma grande mudança em seu comportamento, a jovem afirma que perdeu muito da timidez, aprendeu que tem que cumprir tarefas e horários e que quando designada a exercer uma atividade, é de sua responsabilidade o correto cumprimento e desempenho desta tarefa. Mesmo sendo a aprendiz com menor tempo de contrato, Samilha assimilou muito da cultura do Banco do Brasil, se mostrando responsável e decidida a desempenhar da melhor forma as suas atribuições.

Elias, que também não tem muito tempo de contrato, afirmou que o maior aprendizado assimilado por ele foi o respeito pelos colegas de trabalho e a responsabilidade da função de menor aprendiz. O jovem explicou que em casa, se pedido para realizar alguma tarefa, sempre deixava para depois, mas que ao começar a trabalhar, percebeu que o trabalho de outras pessoas dependia da realização imediata da tarefa solicitada para ele. Ou seja, na sua percepção, ele ganhou mais senso de responsabilidade e comprometimento, além de respeito pelos demais colegas de trabalho.

Para Sidney, o maior ganho trazido pelo Programa foi o aprendizado através dos cursos teóricos e o desempenho das atividades práticas. Dos quatro aprendizes, Sidney é o mais curioso, sempre perguntando o que pode fazer além das tarefas desempenhadas pelos demais aprendizes. Sempre atento aos processos, ao modo de trabalhar dos funcionários, foi o jovem que primeiro realizou os cursos obrigatórios. Por mostrar grande interesse em agregar conhecimento, com a ajuda dos funcionários da dependência em que trabalha, Sidney participou de um curso avançado de informática, que segundo ele deu uma nova perspectiva sobre qual carreira seguir.

Já Jéferson, apesar de ter o maior tempo de aprendizagem, acredita que o programa não mudou efetivamente nada na sua vida. Na sua opinião, ele fez ótimas amizades, conheceu pessoas realmente incríveis, mas nada que ele pudesse considerar como uma mudança de visão ou comportamento.

Ficou claro a partir das respostas dos entrevistados, que o Programa Aprendiz Banco do Brasil contribuiu bastante para o desenvolvimento pessoal dos jovens no que diz respeito à auto-estima, à diminuição da timidez e a maior segurança nas relações interpessoais. Os quatro jovens responderam que fizeram grandes amigos no ambiente de trabalho e, principalmente, que tiveram oportunidade de conviver com pessoas bem sucedidas profissionalmente, o que serviu para todos como fonte de inspiração.

Também foi comentada a questão do desenvolvimento da comunicação oral e por escrito. Todos os aprendizes afirmaram que tinham dificuldade em redigir textos, mas que com a ajuda dos funcionários da dependência em que trabalham tiveram a oportunidade de escrever mensagens formais, de cunho interno. Além da constante correção, por parte dos funcionários, no modo coloquial de falar dos aprendizes, os jovens afirmam que diminuíram a quantidade de gírias e expressões vulgares utilizadas, aumentando a propriedade da linguagem culta.

O desenvolvimento profissional dos jovens é resultado dos constantes cursos aos quais são submetidos. Na opinião dos quatro aprendizes entrevistados, os cursos serão fundamentais na procura pelo próximo emprego, além de enriquecer o currículo. Para os jovens, foi através dos cursos básicos oferecidos pelo Programa Aprendiz Banco do Brasil que eles descobriram afinidades com tarefas e profissões, assim como perceberam atividades com as quais não têm afinidade. Porém, o desenvolvimento profissional dos aprendizes não se deu apenas pelos cursos e conhecimentos teóricos adquiridos, ocorreu também através das atividades práticas, onde os aprendizes se depararam com prazos para realizarem suas tarefas, além do cumprimento da carga horária.

Alguns jovens participantes do Programa são integrantes de comunidades violentas, mas que têm seu tempo ocupado com um trabalho que pode mudar sua perspectiva de futuro. Como é o caso do aprendiz Jéferson, que vem de um bairro violento, tendo um histórico de prisões por tráfico de drogas na família, mas que está tendo a oportunidade de um novo convívio social, com novos exemplos e oportunidades.

O Programa Aprendiz Banco do Brasil também beneficia a sociedade por ter como um de seus objetivos formar cidadãos conscientes de seus direitos e deveres em relação à sociedade. Faz parte das atribuições do orientador mostrar aos seus aprendizes quais posturas éticas devem ser incorporadas. Para que se atinja uma

convivência harmoniosa e respeitosa entre todos os indivíduos, independente de sua classe social ou de sua formação.

Além do Programa Aprendiz Banco do Brasil ter fatores muito positivos, que resultam no crescimento de indivíduos e, principalmente, da sociedade, um fator que pode contribuir bastante para a melhoria do projeto é a implantação de acompanhamento psicológico dos aprendizes. Nos quatro casos estudados, ficou claro que apesar da oportunidade ser igual para os jovens, por cada um enfrentar uma situação familiar diferente, a visão em relação ao programa e às perspectivas futuras eram bem diferentes. Com a ajuda e acompanhamento de um psicólogo, poderiam ser percebidas quais as expectativas e frustrações dos jovens ao entrarem no Programa. E, assim, serem direcionados atividades e acompanhamentos específicos para cada situação. O acompanhamento psicológico, também seria importante, no auxílio à escolha da profissão, através de conversas e realização de testes vocacionais.

Assim, conclui-se que através do desenvolvimento pessoal e profissional de jovens de comunidades carentes por meio da sua inclusão social através da inserção no mercado de trabalho, o Programa Aprendiz Banco do Brasil beneficia tanto os jovens participantes como toda a sociedade. Além de contribuir para a imagem da empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo abrange uma literatura sobre a importância de práticas de responsabilidade social nas empresas que resultam no crescimento e desenvolvimento de toda a sociedade. O artigo mostra como o Programa Aprendiz Banco do Brasil colabora para o desenvolvimento pessoal e profissional de jovens que vivem à margem da sociedade. E como eles passam a ter acesso ao mercado de trabalho. A partir da educação e crescimento destes jovens a sociedade é beneficiada.

É importante que mais organizações se conscientizem e incorporem práticas e projetos como o programa do Banco do Brasil para o desenvolvimento de toda a sociedade. Empresas como os Correios e Supermercados da rede Pão de Açúcar implantaram o Programa Jovem Aprendiz. Porém, cada empresa executa de uma

forma própria as tarefas que tendem a prover a aprendizagem dos seus jovens. Nos Correios, os jovens recebem a bolsa de meio salário mínimo mensal, mais auxílio alimentação (no valor de R\$240,00) e vale transporte. Sendo que os aprendizes dos Correios participam de atividades práticas apenas três vezes por semana, enquanto nos outros dois dias úteis da semana participam de cursos teóricos. Para os Correios o programa aprendiz tem um atrativo muito maior em relação ao aprendizado e ao cumprimento de cursos, do que em relação ao salário oferecido. Como no caso do Banco do Brasil, ao término do contrato de aprendizagem o jovem não é contratado, já que a efetivação de funcionários nos Correios também é exclusivamente através de concurso público.

No programa jovem aprendiz do Pão de Açúcar aos jovens são oferecidas atividades teóricas com a realização de cursos um dia na semana. Participam de atividades práticas o resto dos dias úteis da semana, sendo-lhes apresentadas todas as atribuições de cada função em um supermercado, para que ao chegarem aos 18 anos possam ser contratados. Diferentemente do Banco do Brasil e dos Correios, onde a admissão é feita através de concursos públicos, o Pão de Açúcar acredita no programa jovem aprendiz como uma oportunidade de treinamento para efetivação posterior do contrato do jovem na empresa.

Existe a necessidade de novas pesquisas a fim de criar comparativos com mais empresas, a fim de descobrir se, assim como no Banco do Brasil, a implantação do programa jovem aprendiz trouxe benefícios para as empresas e os seus participantes. Além de tentar descobrir o contingente de empresas que implantam atitudes socialmente responsáveis e quais os ganhos da sociedade através destas ações.

Foi uma limitação enfrentada pelo estudo o tamanho da amostra para a realização da entrevista. Por razão da acessibilidade, foram selecionados apenas quatro aprendizes que trabalham em Brasília, mostrando resultado que pode não fazer parte da realidade das demais dependências localizadas em todo o Brasil.

O estudo conseguiu responder a pergunta de quais os benefícios ocasionados pelo Programa Aprendiz Banco do Brasil. Ficou claro através da análise das entrevistas realizadas e do estudo de caso que o Programa contribui para o desenvolvimento pessoal e o desenvolvimento social dos jovens, quando os próprios afirmaram que tem mais segurança e auto-estima depois de ingressarem no Programa. O programa também proporciona benefícios para toda a sociedade

através do desenvolvimento social, com a formação de cidadãos conscientes e responsáveis.

O estudo também atingiu o objetivo geral de analisar quais os benefícios ocasionados pelo Programa Aprendiz Banco do Brasil na vida dos jovens, o que pode ser constatado por meio das entrevistas, do estudo de caso e da pesquisa bibliográfica.

O estudo conseguiu atingir o objetivo específico de mostrar como o Programa Aprendiz Banco do Brasil ajuda no desenvolvimento pessoal dos jovens participantes. Pois através das entrevistas, os próprios jovens responderam que desde que entraram no Programa perceberam melhorias em sua auto-estima, segurança e timidez. Além do desenvolvimento profissional, resultado do cumprimento de atividades práticas relacionadas a conhecimentos bancários básicos, e de atividades teóricas, quando tiveram acesso a cursos sobre ética, Direitos do consumidor e informática básica.

Outro objetivo específico atingido foi o de avaliar se o Programa Aprendiz Banco do Brasil traz benefícios para a sociedade. Através da pesquisa bibliográfica foi entendido que a formação e educação dos jovens resultam no desenvolvimento da sociedade. Assim, como um dos objetivos principais do programa é formar cidadãos conscientes dos seus direitos e obrigações frente à sociedade, o Programa Aprendiz Banco do Brasil traz benefícios indiretos para o desenvolvimento de toda a sociedade.

Foi também um dos objetivos específicos atingidos identificar quais fatores podem contribuir para a melhoria do Programa Aprendiz Banco do Brasil. Ao analisar as respostas dadas pelos aprendizes entrevistados, ficou claro que a visão de cada um sobre o seu futuro e suas perspectivas após o término do programa estava diretamente ligada a sua situação em casa e relacionamento familiar. Por isso, foi constatado que o acompanhamento psicológico dos aprendizes pode resultar em um maior sucesso em longo prazo do programa.

Assim, através do estudo realizado, ficou claro que o Programa Aprendiz Banco do Brasil traz muitos benefícios tantos para os jovens participantes, quanto para os demais indivíduos que compõem a sociedade. Devendo ser tomado como exemplo por outras empresas para a tentativa de contribuir para o crescimento social.

REFERÊNCIAS

BANCO DO BRASIL. **INSTRUÇÕES NORMATIVAS CORPORATIVAS - Programa Aprendiz Banco do Brasil: IN 704-1 2010**. Brasília, 2010.

BRASIL. Decreto 5.598, de 1 de dezembro de 2005. Prevê as disposições do contrato de aprendizagem, determinando os direitos dos aprendizes e do empregador. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2 dez. 2005.

COSTA e VIDAL, Silvia Pires Bastos e Francisco Antônio Barbosa. **Tecnologia social de inclusão de jovens pelo trabalho: Uma análise da experiência de um consórcio de ONG's no desenvolvimento de ação intersetorial com empresas e governo**. Ceara: UECE, 2008.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio – O dicionário da língua portuguesa**. 7. Ed. Curitiba: Editora Positivo, 2000.

FRANCO, Augusto de. **Pobreza & Desenvolvimento**. Brasília: 2002.

FREIRE, Paulo. **Educação e mudanças**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

MARQUES, Juracy C. **Ensinando para o desenvolvimento pessoal**. Petrópolis: Vozes, 1983

MIZUKAMI, M. **Ensino: as abordagens do processo**. São Paulo: EPU. 1986

NASCIMENTO, Verônica Salgueiro do. **Reflexões sobre a importância da educação para a cidadania: um enfoque prático**. Fortaleza: Rev. Humanidades, 2003.

NOVAES e VANNUCHI, Regina e Paulo. **Juventude e sociedade: trabalho, educação, cultura e participação**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo/Instituto Cidadania, 2004.

POMPEU, Gina Marcílio – Org. **Atores do desenvolvimento econômico e social do século XXI**. Fortaleza: 2010

SÃO PAULO, Câmara Multidisciplinar de Qualidade de Vida. **Agenda 21 – Completa**. Disponível em :
<<http://www.cmqv.org/website/artigo.asp?cod=1461&idi=%201&id=7028>>

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.